



国家电网

STATE GRID

宁夏电力公司

NINGXIA ELECTRIC POWER CORPORATION

国家电网公司“SG186”工程

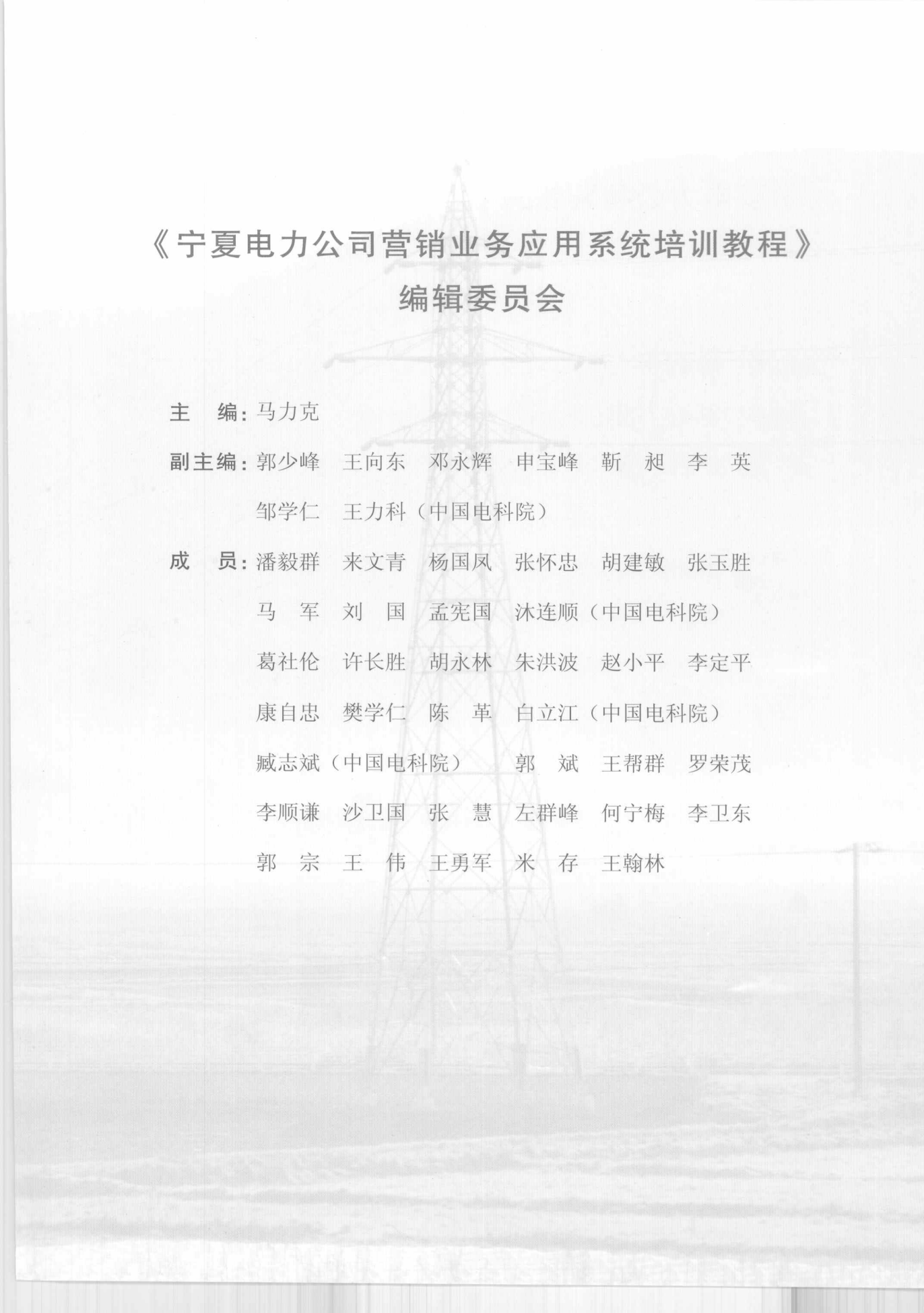
宁夏电力公司营销业务应用系统

培训教程

(下册)

马力克 主编

宁夏人民出版社



《宁夏电力公司营销业务应用系统培训教程》

编辑委员会

主 编：马力克

副主编：郭少峰 王向东 邓永辉 申宝峰 靳 昶 李 英
邹学仁 王力科（中国电科院）

成 员：潘毅群 来文青 杨国凤 张怀忠 胡建敏 张玉胜
马 军 刘 国 孟宪国 沐连顺（中国电科院）
葛社伦 许长胜 胡永林 朱洪波 赵小平 李定平
康自忠 樊学仁 陈 革 白立江（中国电科院）
臧志斌（中国电科院） 郭 斌 王帮群 罗荣茂
李顺谦 沙卫国 张 慧 左群峰 何宁梅 李卫东
郭 宗 王 伟 王勇军 米 存 王翰林

《宁夏电力公司营销业务应用系统培训教程》

编写组

组 长：潘毅群

副组长：杨国凤 葛社伦 白立江（中国电科院）

成 员：许长胜 郭 斌 王帮群 罗荣茂 李顺谦 王 涛

季惠平 高 鹏 张 慧 杨 超 王豫川 王登峰

王红梅 臧志斌（中国电科院） 欧阳红（中国电科院）

杨新华（中国电科院） 方红旺（中国电科院）

何宁梅 左群峰 李卫东 王翰林 张振宇 米 存

高伟国 尹新彦 韩永峰 周海涛 张秋杰 乔 宁

屠春元 王晓敏（中国电科院） 李 恩（中国电科院）

江再玉（中国电科院） 李春辉（中国电科院）

孙 烁（中国电科院） 张 剑（中国电科院）

王云峰（中国电科院） 徐奕升 李春芳 郭小冰

杨 辉 张文宝 虎 磊 杜 鹏 胡晓耘 贺生斌

陈有霖 姜 瑛 张 洁 周 军 马金山 侯树波

孙 晖 贾晓君 李培泉 高 伟 门 萍



国家电网
STATE GRID
NINGXIA ELECTRIC POWER CORPORATION

目 录

1 新装增容及变更用电管理(变更用电)

1.1 功能介绍	1
1.2 业务角色	2
1.3 功能操作	3
1.3.1 更名	5
1.3.2 过户	10
1.3.3 分户	18
1.3.4 并户	58
1.3.5 改压	95
1.3.6 销户	134
1.3.7 改类	152
1.3.8 市政代工	174
1.3.9 计量装置故障	185
1.3.10 更改交费方式	203
1.3.11 批量销户	207
1.3.12 申请校验	227
1.3.13 批量更改线路台区	237

2 用电检查管理

2.1 功能介绍	252
2.2 业务角色	253

2.3 功能操作	253
2.3.1 周期检查管理	255
2.3.2 专项检查管理	263
2.3.3 违约用电窃电	265
2.3.4 运行管理	272
2.3.5 用电安全管理	285
2.3.6 检查人员资格登记	290
2.3.7 综合查询	291
 3 合同管理	
3.1 功能介绍	293
3.2 业务角色	294
3.3 功能操作	294
3.3.1 合同范本管理	295
3.3.2 合同新签、终止	302
3.3.3 公共查询	307
 4 客户关系管理	
4.1 功能介绍	311
4.2 业务角色	312
4.3 功能操作	313
4.3.1 评估对象特征属性	315
4.3.2 客户细分	315
4.3.3 信用管理	318
4.3.4 价值管理	321
4.3.5 风险管理	325
4.3.6 VIP 认定管理	334
4.3.7 重要客户认定管理	337
4.3.8 失信管理	339
4.3.9 主动服务	342

4.3.10	满意度管理	346
4.3.11	业务联系单位管理	351
5	市场管理	
5.1	功能介绍	354
5.2	业务角色	356
5.3	功能操作	357
5.3.1	市场分析预测	359
5.3.2	市场指标管理	376
5.3.3	市场拓展管理	385
5.3.4	市场信息管理	399
6	有序用电管理	
6.1	功能介绍	406
6.2	业务角色	407
6.3	功能操作	407
6.3.1	有序用电指标管理	408
6.3.2	有序用电方案管理	411
6.3.3	有序用电统计	422
6.3.4	有序用电信息管理	425
7	稽查及工作质量管理	
7.1	功能介绍	432
7.2	业务角色	433
7.3	功能操作	434
7.3.1	稽查管理	434
7.3.2	工作质量管理	442
7.3.3	公共查询	444
8	电能信息采集管理	
8.1	功能介绍	445

8.2 业务角色	447
8.3 功能操作	447
8.3.1 采集点设置	449
8.3.2 数据采集管理	459
8.3.3 控制执行	463
8.3.4 运行管理	467
9 能效管理	
9.1 功能介绍	475
9.2 业务角色	477
9.3 功能操作	477
9.3.1 能效指标管理	478
9.3.2 能效措施管理	484
9.3.3 能效信息管理	493

1 新装增容及变更用电管理(变更用电)

1.1 功能介绍

新装增容与变更用电合称业务扩充,也叫“业扩报装”,简称“业扩”,是从受理客户用电申请到向客户正式供电为止的全过程。

业扩报装坚持“一口对外、便捷高效、三不指定、办事公开”的原则。通过集约化、精细化管理,实现业扩报装工作程序标准化、业务流程规范化,简化用电手续,缩短业扩报装周期,提高服务质量和效率。

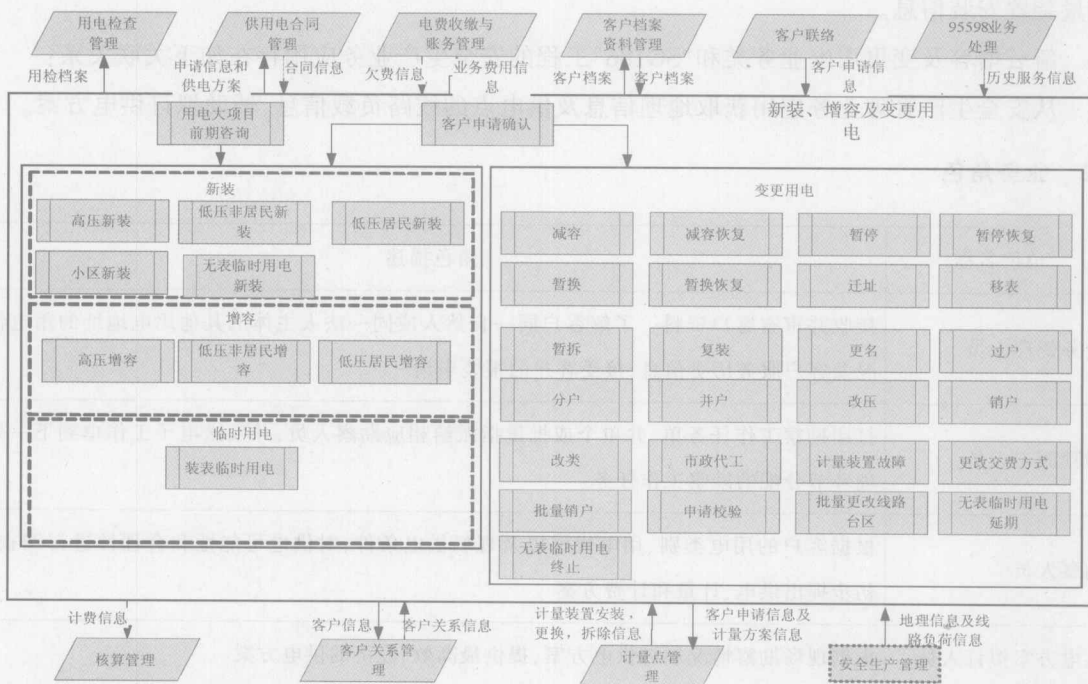


图1-1 新装增容及变更用电与其他业务之间的关系

名词解释

市政代工:根据政府由于城市建设等原因针对供配电设施迁移改造等要求,依据《供电营业规则》的有关规定进行业务受理,并组织现场勘察、审批,跟踪供电工程的立项、设计、图纸审查、工程预算、设备供应、施工和受电工程的设计、设备供应及工程施工过程,最后归档完成整个市政代工业务的全过程。

新装增容及变更用电业务类与其他业务类存在如下关联关系:

- 1.为客户关系管理业务类提供客户信息。



- 2.从客户联络业务类获取客户申请信息,进行受理确认。
- 3.从 95598 业务处理业务类获取客户服务历史记录。
- 4.从电费收缴及账务管理业务类获取客户及其集团客户的欠费信息。
- 5.向电费收缴及账务管理业务类传递业务费用信息。
- 6.向用电检查业务类『运行管理』传递竣工报验资料信息。
- 7.向核算管理业务类『电量电费计算』传递计费信息,作为电费计算的依据。
- 8.为供用电合同管理业务类提供客户申请信息供电方案及其他相关信息。
- 9.为计量点管理业务类提供客户申请信息,计量装拆信息,同时从计量点管理业务类返回计量装置安装信息。

新装增容及变更用电业务类和“SG186”工程的安全生产业务应用存在如下关联关系:

从安全生产管理业务应用获取地理信息及供电点的线路负载信息,辅助拟订供电方案。

1.2 业务角色

角色名称	角色描述
业务受理人员	接收并审查客户资料,了解客户同一自然人或同一法人主体的其他用电地址的用电情况及客户服务历史信息,接受客户的报装申请
勘察派工人员	打印勘察工作任务单,并单个或批量指派给相应勘察人员,并发送电子工作单到下一处理环节分配的勘察工作任务
勘察人员	根据客户的用电类别、用电规模以及现场供电条件,对供电可能性和合理性进行调查,初步提出供电、计量和计费方案
供电方案拟订人员	根据现场勘察情况制订供电方案,提供最高效、经济的供电方案
审批人员	根据审批权限由相关部门对勘察意见及变更方案进行审批,签署审批意见
供电方案答复人员	对审批后确定答复方案,通过书面答复客户供电方案情况
确定费用人员	按照国家有关规定及物价部门批准的收费标准,确定相关费用,并通知客户缴费
业务费用收缴人员	负责收取业务费
工程管理人员	对工程各环节进行登记(包括工程立项、设计、图纸审查情况、预算、工程费的收取情况、设备供应单位、工程施工工作单位、中间检查、竣工验收情况,工程的决算情况)
设计文件审核人员	根据国家设计标准,审查客户受电工程设计图纸及其他设计资料,并答复审核意见

角色名称	角色描述
中间检查人员	在施工期间根据审核同意的设计和有关施工标准,对客户受电工程中的隐蔽工程进行中间检查,并按要求督促整改,对不符合要求的提出整改意见
受理报验人员	根据验收要求,验收相关报送材料是否齐全有效,并通知相关部门准备客户受电工程的验收工作
验收人员	根据客户提供的竣工报告和资料,对受电工程的工程质量进行全面检查、验收
送电人员	在工程现场为用户接通电源,系统中确认是否已经为客户送电,记录送电情况
设备封停人员	对符合条件的受电设备进行封停操作,记录封停时间,设备封停备注说明,保存到送(停)电记录信息
归档人员	审核、收集并整理报装资料,完成资料归档

1.3 功能操作

新装增容及变更用电可实现功能如下:

新装增容及变更用电	新装增容	低压居民新装受理
		低压非居民新装受理
		小区新装受理
		高压新装受理
		低压批量新装受理
		低压居民增容
		低压非居民增容
		装表临时用电受理
		无表临时用电受理
		高压增容



新装增容及变更用电	减容	减容	
		减容恢复	
		暂停	
		暂停恢复	
		暂换	
		暂换恢复	
		无表临时用电延期受理	
		无表临时用电终止受理	
	变更	迁址	
		暂拆	
		复装	
		更名	
		过户	
		分户	
		并户	
		改压	
		改类	
		销户	
	杂项	批量销户	
		移表	
		市政代工	
		计量装置故障	
		更改交费方式	
		申请校验计量装置	
		批量更改线路台区	
		客户申请确认	
		用电大项目前期咨询	
		档案维护受理	
		服务接入	

1.3.1 更名

1.3.1.1 功能介绍

1.3.1.1.1 功能项描述

在用电地址、用电容量、用电类别不变条件下,仅由于客户名称的改变,而不牵涉产权关系变更的,完成客户档案中客户名称的变更工作,并变更供用电合同。

1.3.1.1.2 功能项流程

更名流程,如下图:

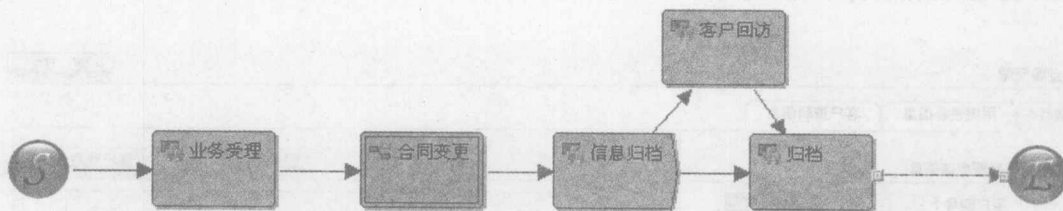


图 1-2 更名流程图

『业务受理』作为更名业务的入口,接收并审查客户资料,了解客户服务历史信息,确认客户是否满足更名的条件,接受客户的变更申请。

『变更合同』若需要进行供用电合同变更,引用供用电合同管理的『合同变更』业务项。

『信息归档』核对客户待归档资料,审核通过后完成建档立户工作。

『归档』收集并整理报装资料。引用客户档案资料管理业务类档案资料管理。

1.3.1.2 功能操作介绍

1.3.1.2.1 业务受理

功能介绍

- 1.输入客户编号,查询申请客户的电费收缴情况,如有欠费则须在缴清电费后方可受理。
- 2.输入客户识别信息,查询与该客户属于同一自然人或同一法人主体的其他用电地址用电情况,如有欠费则须在缴清电费后方可受理。
- 3.输入客户编号,查询客户档案信息,根据客户档案信息初始化更名申请信息。
- 4.对到营业厅办理的具备正式受理条件的客户,根据客户填写的用电申请书及相关资料输入并保存更名申请信息、客户资料信息,按照《国家电网公司信息分类与代码标准-营销管理代码类集》规定生成申请编号,同时生成『当前流程信息』。

5.由『客户申请确认』传递来的客户申请,查询申请信息,输入并保存更名申请信息、客户资料信息,按照《国家电网公司信息分类与代码标准-营销管理代码类集》规定生成申请编号,同

时生成当前流程信息。

6.如果受理的客户属于同城异地受理,则需选择客户属地。根据客户属地,发送电子工作单到相应单位进行处理。

7.根据申请编号等信息,查询已登记的更名申请信息、客户资料信息,可多次补充新增信息。

8.根据更名流程设置发送电子工作单到下一处理环节。

操作步骤

业务受理人员点击『申请信息』,如下图:

更名业务受理

发送

申请信息 用电设备信息 客户资料信息

更名业务受理申请信息

设置密码 保存 客户联系卡

用户编号:

用户名称:

供电单位: 银川供电局

用电地址:

证件类型:

证件号码:

供电电压:

用电类别:

行业类别:

原有容量: kVA

业务类型: 更名

申请编号:

*申请方式: 柜台服务

*受理时间: 2008-12-30

*新用户名称:

*联系类型: 账务联系人

*联系人:

移动电话:

办公电话:

住宅电话:

电子邮箱:

邮编:

*联系地址:

传真号码:

联系备注:

申请备注:

图 1-3 申请信息

填写用户编号时点击用户编号后的“”弹出界面,如下图:

网页对话框

用户选择

确定 关闭

供电单位: 银川供电局 请选择... 等于

查询 高级查询

选择	用户编号	用户名称	供电单位	用电地址	证件类型	证件号码	供电电压
----	------	------	------	------	------	------	------

图 1-4 用户选择

可以按用电地址、用户编号、用户名称、行业分类和抄表段编号查询需要办理更名业务的用户。选定一个用户后,点击【确定】如下图:

更名业务受理

申请信息 用电设备信息 客户资料信息

更名业务受理申请信息

设置密码 保存 客户联系卡

用户编号: 1016016838 用户名称: 新城啤酒厂家属区

供电单位: 银川供电局 用电地址: 新城

证件类型: 居民身份证 证件号码: 0 供电电压: 交流10kV

用电类别: 居民生活用电 行业类别: 原有容量: 0 kVA

业务类型: 更名 申请编号: *申请方式: 柜台服务

*受理时间: 2008-12-30 *新用户名称: 银川雪花啤酒厂

*联系类型: 电气联系人 *联系人: 李建 移动电话: 13519208756

办公电话: 住宅电话: 电子邮箱:

邮编: *联系地址: 无

传真号码: 联系备注:

申请备注:

图 1-5 更名业务受理申请信息

填写用户名称、联系人等信息,点击保存,申请编号自动生成。

『用电设备信息』

若需要录入用电设备信息,则点击『用电设备信息』,如下图:

更名业务受理

申请信息 用电设备信息 客户资料信息

用电设备信息

增加 修改 删除 打印设备清单

选择	设备类型	型号	电压	相线	容量	台数	合计容量

图 1-6 用电设备信息

【增加】用于增加一条设备记录,操作时,当输完一条记录后,选择此按钮,可增加一条等待输入的记录。

【修改】用于修改设备记录,操作时,用鼠标单击选中需要修改的记录,单击此按钮,可修改该项记录。

【删除】用于删除一条记录,操作时,用鼠标单击选中需要删除的记录,单击此按钮,可删除该项记录。

『客户资料信息』

点击【增加】进入『客户资料信息』,如下图:



更名业务受理

申请信息 用电设备信息 客户资料信息

客户资料

资料编号: 资料类别: 申请报告 *资料名称: 更名申请信息

*份数: 2 业务环节: 业务受理 *报送人: 张建东

*报送时间: 2008-12-30 11:10:30 *接收人: 王丽 *接收时间: 2008-12-30 11:10:30

*审查人: 李小琴 *审查时间: 2008-12-30 11:10:30 资料是否合格: 合格

文件物理存放位置: 3#档案室

审查意见说明: 合格

资料说明: 无

电子文档: C:\Documents and Settings\Administrator\桌面\改类.doc 浏览...

保存 保存并继续 恢复 返回

图 1-7 客户资料信息

点击【保存】界面返回,如下图:

更名业务受理

申请信息 用电设备信息 客户资料信息

客户资料信息

增加 修改 删除

选择	资料编号	资料类别	资料名称	份数	接收人	接收时间	下载
1 ☐	1000000002702660	申请报告	更名申请信息	2	王丽	2008-12-30 11:10:30	下载附件

图 1-8 客户资料

1.3.1.2.2 变更合同

功能介绍

若需要进行供用电合同变更,引用供用电合同管理的『合同变更』。

1.3.1.2.3 信息归档

功能介绍

1.选择工作单,查询更名申请信息。输入并保存更名申请信息。

2.归档客户档案,结束流程。

操作步骤

打开“我的任务”窗口,点击“待办工作单”,点击打开“信息归档”窗口,如下图:

待办工作单		业务类型: 更名		申请编号: 010812044412	用户编号: 1016111940
用户名称: 新城啤酒厂家属区		用电地址: 新城		供电电压: 交流10kV	用电类别: 居民生活用电
申请备注:				申请容量:	

信息归档审批

信息归档审批信息

信息归档审批结论: ☒ 通过 ☐ 不通过

信息归档审批意见:

信息归档审批部门: 银川供电局

*信息归档审批人: 王静

*信息归档审批时间: 2008-12-22

图 1-9 信息归档

选择“审批结论”,录入审批意见,点击【保存】后发送,信息归档完成。

1.3.1.2.4 客户回访

功能介绍

引用 95598 业务处理业务类的『客户回访』。

操作步骤

1.3.1.2.5 归档

功能介绍

收集并整理报装资料,建立客户档案。引用客户档案资料管理业务类档案资料管理中“登记存档管理”业务子项。

操作步骤

点击“待办工作单”,点击打开“归档”窗口,在显示的操作界面中点击【档案资料】可对该客户资料信息进行增加、修改、删除等维护。点击维护信息界面的【归档】,弹出以下界面,如下图:

资料存储信息

*档案号:

*档案柜:

*档案盒:

存档人: 王静

存档时间: 2008-12-31

存档位置:

变更内容:

图 1-10 资料存储信息

9



在该操作界面,添加资料存储信息,完成后点击【确定】,实现归档业务环节,流程结束。

1.3.2 过户

1.3.2.1 功能介绍

1.3.2.1.1 功能项描述

供电部门依据《供电营业规则》有关过户的条款规定,和国网公司统一发布的服务承诺要求,在一定的时限内,由于客户产权关系的变更,为客户办理过户申请,现场勘察核实客户的用电地址、用电容量、用电类别未发生变更后,依法与新客户签订供用电合同,注销原客户供用电合同,同时完成新客户档案的建立及原客户档案的注销。

1.3.2.1.2 功能项流程

过户流程,如下图:

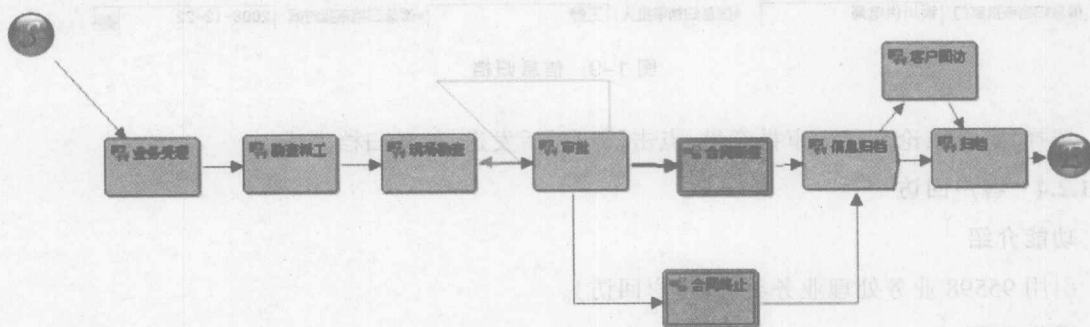


图 1-11 过户流程图

『业务受理』作为过户业务的入口,接收并审查客户资料,了解客户销户原因情况及客户服务历史信息;若是依法破产销户,则必须在申请原因中注明;接受客户的报装申请。

『勘察派工』对勘察工作的分派可以通过流程节点的方式进行派工,也可通过勘察人员根据事先确定的分工条件直接选定工作任务。

『现场勘察』按照现场任务分配情况进行现场勘察,现场核实客户的运行情况和申请信息,记录勘察结果。

『审批』按照过户的相关规定,根据审批权限由相关部门对勘察意见及变更方案进行审批,签署审批意见。

『签订合同』引用供用电合同管理的『合同新签』业务项为新客户签订合同。

『终止合同』引用供用电合同管理的『合同终止』业务项。

『信息归档』核对客户待归档资料,审核通过后完成建档立户工作。

『归档』收集、整理并核对客户变更资料,注销原客户档案,建立新客户档案。